

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA AMBULU KECAMATAN SUMBERASIH KABUPATEN PROBOLINGGO TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Siti Marwiyah¹, Husni Mubaroq², Yulia Nurul Hidayati³
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
Universitas Panca Marga Probolinggo, Indonesia

husnimubarog139@gmail.com², yuliaalhidayah@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menetapkan sampel sebanyak 100 orang dengan tujuan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis menjawab bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap masyarakat ada hubungan yang signifikan. Tingkat signifikans kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kinerja pegawai dapat diketahui melalui hasil uji F, diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan, jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$. Kemudian, hasil F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yakni $35,957 > 2,75$ maka H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

ABSTRAK

This study aims to determine and describe the quality of service and employee performance on community satisfaction in Ambulu Village, Sumberasih District, Probolinggo Regency. This study uses descriptive quantitative methods by setting a sample of 100 people with the aim of explaining the relationship between variables through the submission of formulated hypotheses. The data analysis technique applied is multiple regression analysis. The results of the analysis answered that the quality of service and employee performance to the community there was a significant relationship. The level of significance of service quality and employee performance on employee performance can be seen through the results of the F test, it is found that service quality and employee performance simultaneously affect community satisfaction. This is evidenced by the statement, if $F_{count} \geq F_{table}$ or significant value < 0.05 . Then, the result of F_{Count} is greater than F_{table} which is $35.957 > 2.75$ then H_a is accepted, which means that service quality and employee performance simultaneously have an effect on community satisfaction in Ambulu village, Sumberasih sub-district, Probolinggo district.

Keywords: Public Service, Quality, Employee Performance, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik

Negara (BUMN) atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Bilgah, 2018). Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam proses melakukan pelayanan publik, pemerintah wajib memiliki satuan ukur atau penilaian yang dapat dijadikan sebuah tuntunan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan menyenangkan (Wachruroji et al., 2019).

Instansi pemerintahan, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja staf pegawai dicapai dalam suatu periode tertentu. Dalam pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat secara luas tentu membutuhkan standar nilai sebuah kualitas pelayanan publik yang baik, cepat dan efisien. Masyarakat juga mempunyai penilaian dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai maupun petugas yang ada di pemerintah desa. Kepuasan masyarakat juga dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat dan akan terlihat dari hasil melayani pelayanan yang baik dan berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan hasil yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik dan peningkatan yang akan semakin membaik dan akan menghasilkan nilai yang lebih baik dari pemerintah desa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah daerah/desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan perkembangan zaman globalisasi ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih yang telah membawa tuntunan masyarakat terhadap pemerintah dalam melayani yang cukup efektif dan efisien. Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih juga merupakan bagian dari Kabupaten Probolinggo. Desa Ambulu dalam melayani pelayanan administrasi untuk kebutuhan masyarakat juga menggunakan layanan aplikasi LAPAK yang ada di daerah Kabupaten Probolinggo. Layanan aplikasi LAPAK ini dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi yang berkualitas, cepat, tepat dan singkat dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan publik secara *online* maupun *offline* masyarakat juga membutuhkan dengan pelayanan yang baik maka dari itu masyarakat juga bisa menilai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa tersebut. Jika, pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah tersebut sudah melakukan dengan standar pelayanan publik maka penilaian layanan akan semakin baik dan meningkatkan suatu pelayanan yang sudah maksimal.

Dalam pelayanan Pemerintah Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo tidak hanya menyediakan pelayanan sistem secara manual, melainkan juga menyediakan layanan yang berbasis elektronik atau *online* dalam melakukan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap kepentingan publik. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan pemerintah Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sudah berorientasi pada kepentingan pelayanan publik. Dengan ini kinerja pegawai/petugas harus meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik ke depannya agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap kerjanya. Ternyata pelayanan publik yang secara *online* dan *offline* itu terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang diberikan oleh kinerja pegawai di pemerintah tersebut. Kelebihan dan kekurangan *online* dan *offline*, sebagai berikut:

**Table 1 Kelebihan dan Kekurangan
 Pelayanan Offline dan Online**

Kelebihan pelayanan <i>offline</i>	Kekurangan pelayanan <i>offline</i>
1. Pelayanan sudah cukup baik 2. Sesuai prosedur dan persyaratan yang lengkap dan diselesaikan 3. Kinerja pegawai atau Petugas bersikap sopan dan senantiasa menanamkan rasa percaya	1. Ketergantungan yang tinggi pada aturan formal 2. Memakan waktu yang lama
Kelebihan pelayanan <i>online</i>	Kekurangan pelayanan <i>offline</i>
1. Pelayanan yang sangat cepat dan tepat 2. Tidak banyak biaya yang dikeluarkan 3. Bisa mengakses aplikasi dalam pembayaran dimanapun dan kapan pun berada	1. Jaringan yang tidak mendukung dan tidak ada sistem untuk perbaikan pelayanan. 2. Masyarakat yang tidak mempunyai <i>handphone</i> atau <i>gadget</i> akan kesulitan mengakses aplikasi dalam melakukan pelayanan

Diolah: Peneliti (2021)

Berdasarkan dari latar belakang yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan dan menjadi acuan penelitian dijelaskan di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap kepuasan masyarakat?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, menurut Kasiram (2003) yaitu menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat yang ada di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo dengan jumlah penduduk 4.250 jiwa. Penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2018) Random sampling dikatakan *simple* (sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi). Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer, menurut Indriantoro dan Supomo, (2013). Sedangkan Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, Sugiyono (2011). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Angket/Kuesioner. Variabel dalam penelitian ini yaitu: Variabel Bebas (Independen) terdiri atas dua variabel adalah kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai sedangkan Variabel Terikat (Dependen) adalah Kepuasan masyarakat (Y). Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert (Sugiyono,2013). Teknik Analisis data yang digunakan yaitu: Uji Instrument Penelitian (Uji validitas dan Uji Reabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji heteroskedastisitas) dan Analisis Regresi Berganda serta Pengujian hipotesis (Uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

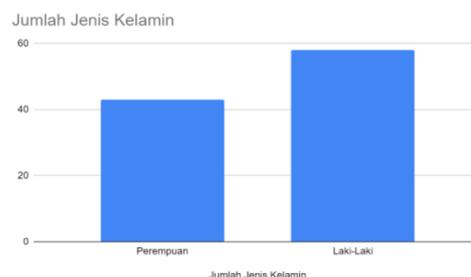
Penyajian data fokus penelitian ini, kegiatan setelah melakukan penelitian dan data yang diperoleh yaitu menggunakan kuesioner dan memberikan kepada seluruh responden.

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo, pada bulan Mei-Juli 2022. Responden penelitian ini adalah masyarakat Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sebanyak 100 responden, dengan rincian sesuai karakteristik responden seperti di bawah ini:

- o Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 5, sebagai berikut:

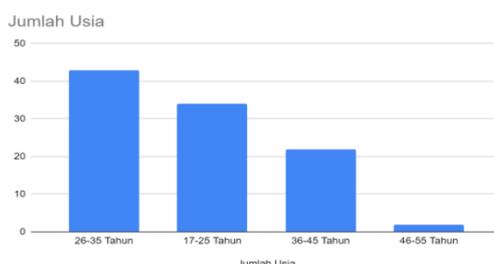


Gambar 5. Diagram karakteristik responden Menurut jenis kelamin

Berdasarkan gambar diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval jenis kelamin perempuan dengan jumlah 43 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada jenis kelamin Laki-Laki dengan jumlah 57 orang.

o Karakteristik Responden menurut usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 6, sebagai berikut:

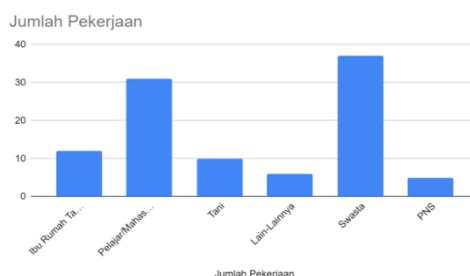


Gambar 6. Diagram Karakteristik Responden menurut usia

Berdasarkan gambar diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval usia 46-55 tahun dengan jumlah 2 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada usia 26-35 tahun dengan jumlah 42 orang.

o Karakteristik responden menurut pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 7, sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram karakteristik responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan Gambar Diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval pekerjaan PNS dengan jumlah 5 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada pekerjaan swasta dengan jumlah 37 orang.

b. Analisis dan Interpretasi Data

1) Uji Instrumen Penelitian

- Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Penentuan uji validitas dilihat dari hasil r_{hitung} masing-masing item pertanyaan yang dibandingkan dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan probabilitasnya kurang dari α maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Santoso, 2004: 276). Adapun α yang biasa digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05.

Tabel 13 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (100-2= 98)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,548	0,196	Valid
	X1.2	0,773	0,196	Valid
	X1.3	0,664	0,196	Valid
	X1.4	0,784	0,196	Valid
	X1.5	0,696	0,196	Valid
Kinerja Pegawai (X ₂)	X2.1	0,754	0,196	Valid
	X2.2	0,740	0,196	Valid
	X2.3	0,638	0,196	Valid
	X2.4	0,747	0,196	Valid
	X2.5	0,514	0,196	Valid
	X2.6	0,663	0,196	Valid
	X2.7	0,628	0,196	Valid
	X2.8	0,457	0,196	Valid
	X2.9	0,494	0,196	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,419	0,196	Valid
	Y.2	0,273	0,196	Valid
	Y.3	0,598	0,196	Valid
	Y.4	0,667	0,196	Valid
	Y.5	0,692	0,196	Valid
	Y.6	0,638	0,196	Valid
	Y.7	0,692	0,196	Valid
	Y.8	0,638	0,196	Valid
	Y.9	0,466	0,196	Valid

Sumber: Data berdasarkan SPSS

Berdasarkan tabel 13 di atas diketahui bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel kualitas pelayanan, kinerja

pegawai dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel menunjukkan nilai berada diatas nilai $r_{tabel} = 0,196$

- Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 14 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,731	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (X ₂)	0,800	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat(Y)	0,709	0,60	Reliabel

Sumber: Data berdasarkan SPSS

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (konsisten dan dapat dipercaya), karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari ketetapan reliabilitas yaitu 0,60 sehingga untuk analisis lebih lanjut.

▪ ***Pearson Product-moment Correlation Coefficient***

Menurut Riduwan, 2009: 227, *Korelasi product moment* berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini proses analisis menggunakan alat bantu SPSS. Perhitungan korelasi Pearson atau *korelasi Product Moment* berdasarkan SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 15 Pearson Correlations

Variabel	Coefficient	Significant
X ₁ – X ₂	0,263	0,000
X ₁ – Y	0,403	0,000
X ₂ – Y	0,601	0,000

Sumber: Berdasarkan SPSS

Menurut Arikunto (2006: 233) koefisien korelasi Pearson dapat diinterpretasikan dengan menggunakan tabel kriteria hubungan seperti berikut ini:

Tabel 16. Kriteria Hubungan

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi/Kuat
0,600 – 0,799	Tinggi/Kuat
0,400 – 0,599	Cukup/Sedang
0,200 – 0,399	Rendah/Lemah
< 0,200	Sangat Rendah/Lemah

Sumber: Arikunto, 2006

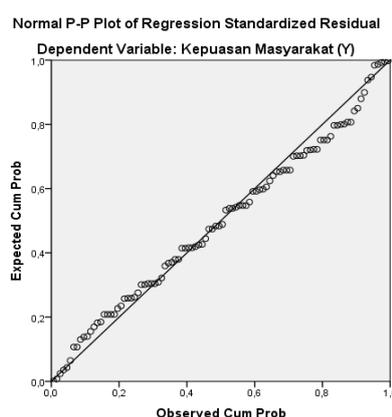
Koefisien korelasi Kualitas pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,403 dengan dengan level signifikan 0,000. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat “Cukup/Sedang”.

Koefisien korelasi Kualitas pelayanan (X_2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,601 dengan dengan level signifikan 0,000. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat “Tinggi/Kuat”.

2) Uji asumsi klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian menggunakan probability plots adalah sebagai berikut:



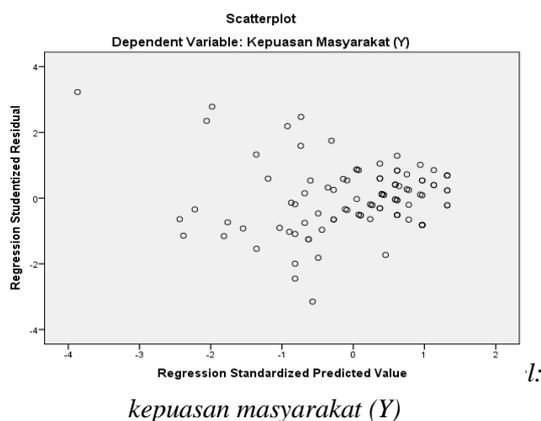
Gambar 8 Grafik P-P Plot

Berdasarkan gambar 8 merupakan hasil uji normalitas grafik P-P Plot di atas menunjukkan bahwa grafik uji normalitas memiliki titik-titik yang menyebar

disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot.



Gambar 8 merupakan hasil grafik scatterplot di atas didapatkan tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat, hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.540	2.609		7.490	.000
	Kualitas pelayanan (X1)	.309	.094	.263	3.299	.001
	Kinerja pegawai (X2)	.360	.054	.532	6.672	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Sumber: Diolah berdasarkan SPSS

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang ditampilkan pada tabel 17 maka diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 19,540 + 0,309X_1 + 0,360X_2$$

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,309 artinya jika X_1 bertambah satu satuan dan variabelnya tetap maka Kepuasan masyarakat (Y) akan bertambah sebesar 0,309. Sedangkan tanda positif pada koefisien regresi tersebut berarti antara variabel X_1 dan Y menunjukkan hubungan searah, maksudnya apabila semakin baik kondisi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (X_2) adalah sebesar 0,360 artinya jika X_2 bertambah satu satuan dan variabelnya tetap maka Kepuasan masyarakat (Y) akan bertambah sebesar 0,360. Terdapat hubungan yang searah antara variabel X_2 dan Y , maksudnya semakin baik Kinerja pegawai yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4) Uji Hipotesis

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 18 Hasil Pengujian Hipotesis menggunakan Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	358,865	2	179,433	35,957	,000 ^b
Residual	484,045	97	4,990		
Total	842,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Interpretasi tabel di atas adalah sebagai berikut:

Karena nilai p value adalah 0.000 dan $< 0,05$ maka hipotesis bahwa populasi memiliki rata-rata yang sama. Sedangkan nilai F hitung adalah 35,957.

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

a) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo

H_a : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

b) Menentukan Taraf Signifikan (α) = 0,05

- c) Berdasarkan tabel di atas diperoleh F hitung sebesar 35,957
- d) Menentukan F tabel, dengan tingkat keyakinan sebesar 90%, $\alpha = 10\%$ df. Maka $n-k-1 = 98-1-1=96$. Maka nilai F tabel adalah 2,75
- e) Menentukan Kriteria Pengujian
 H_0 diterima jika F hitung $< F$ tabel atau nilai signifikan $> 0,05$
 H_a diterima jika F hitung $\geq F$ tabel atau nilai signifikan $< 0,05$
- f) Mengambil Keputusan
Jika F hitung $< F$ tabel atau nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.
Jika F hitung $\geq F$ tabel atau nilai signifikan $< 0,05$ karena F Hitung lebih besar dari F tabel yakni $35,957 > 2,75$ maka H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan, jika F hitung $\geq F$ tabel atau nilai signifikan $< 0,05$. Kemudian, hasil F Hitung lebih besar dari F tabel yakni $35,957 > 2,75$ maka H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo; 2. Penilaian kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang baik dapat dilihat dengan cara berinisiatif dalam melakukan pelayanan publik. Dengan itu, pendekatan dengan masyarakat harus lebih menjaga hubungan atau komunikasi di setiap divisi dalam melakukan pelayanan dan dapat menciptakan daya saing yang cukup baik dari divisi agar lebih mudah mengetahui pelayanan apa yang di butuhkan masyarakat dan lebih mudah mencari cara mengembangkan dan meningkatkan tingkat pelayanan lebih baik dari pada sebelumnya.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan saran terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo, yaitu: 1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hendaknya pelayanan publik di desa ambulu kecamatan sumberasih seharusnya menambah target lagi agar masyarakat lebih merasakan kepuasan oleh pelayanan yang ada di pemerintahan desa; 2. Bagi peneliti

selanjutnya, yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang sama dan tempat penelitian yang berbeda dapat menggunakan hasil pembahasan dari penelitian ini sebagai bahan referensi. Dalam penelitian ini dengan variabel kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dari penelitian ini dan semakin lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Astuti, T., Mukhtar, R. N., & Widiyanti, M. (2004). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Jakabaring Sport City (Jsc) Pada Penyelenggaraan Event Olahraga*. 99–107.
- Goleman et al., 2019. (2019). Pengertian Administrasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Gozaly, J., & Talar, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 93–101. <https://doi.org/10.14710/jati.16.2.93-101>
- Hendriyadi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Herman, H. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Ktp-El Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ibda, H. N. 2017). (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Leviyanto, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 16(1), 26. <https://doi.org/10.30996/dia.v16i1.1913>
- Naufaldhia, M., & Octavia, D. (2018). Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah (Electronic Government Serv.Qual) Pada Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. *E- Proceeding of Management*, 5(1), 1–10.
- Nawangsari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 43–54.
- Saputra, R. D., & Saputra, R. D. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6342–6355. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/JURNAL \(02-13-18-06-08-58\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/JURNAL (02-13-18-06-08-58).pdf)

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Tilome, A. A., Idji, R. A., & Lakoro, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.13-22.2017>
- Studi, M., Dinas, D. I., Pencatatan, D. A. N., & Kota, S. (n.d.). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat (studi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar)*.
- Afandi. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 35–36.
- F, K. Ge. (2017). Pelayanan Administrasi dalam reputasi kerja. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2010). 2.1.2 Motivasi Kerja 2.1.2.1 Pengertian Motivasi Kerja. 8–46.
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2018). *Istilah Ini Timbul Dari Dua Suku Kata “*. 6–15.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Oktavianti, T. (2007). *Fungsi Administrasi*. 16–40.
- Penelitian, bab 3 metode. (2013). Sugiyono 2018:8 metode kuantitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pratama, S. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- robbins 2006:260. (2021). Indikator kinerja. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1, 2013–2015.
- Undang-Undang
- Probolinggo, P. B., Publik, P. P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Probolinggo, B. (2017). *S a l i n a n*. 1–25.